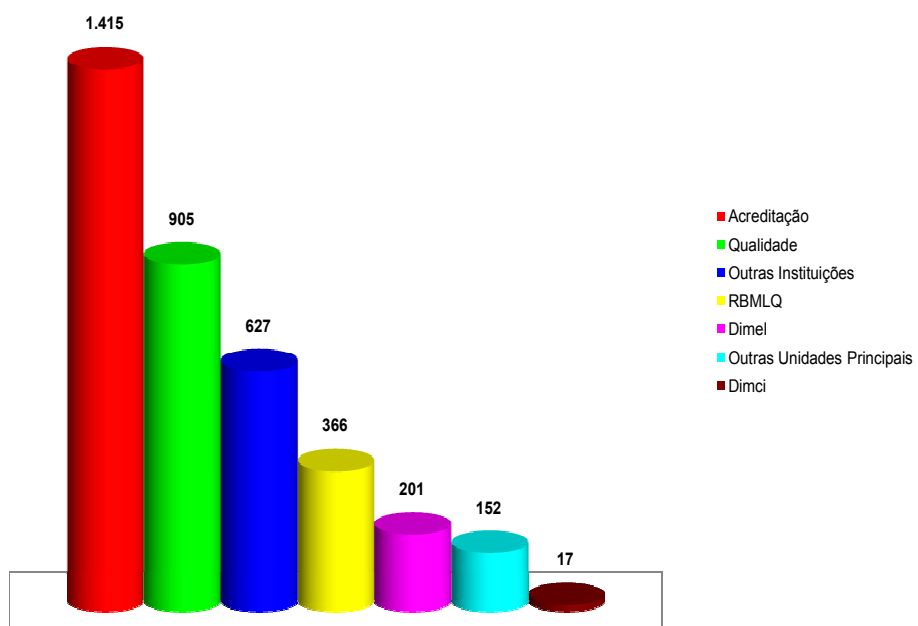


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2009

| TELEFONE | INTERNET | CORREIO / FAX | CONTATO PESSOAL | TOTAL |
|----------|----------|---------------|-----------------|-------|
| 2.889 | 761 | 28 | 5 | 3.683 |



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

| | |
|---|----------|
| OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (2) - IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade - 003 (1)) - Uso de escopo indevido (1) | 4 |
| OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1) | 1 |
| OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda - 0257 (1) | 1 |
| OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - ATIVE - Avaliações Técnicas e Inspeções Veiculares Ltda - 089 (1) - COTRAN - Controle de Transportes Ltda - 137 (1) | 2 |
| TOTAL | 8 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|----------|
| Boas Práticas de Laboratórios - BPL | 1 |
| Laboratório de calibração - RBC | 1 |
| Qualidade no atendimento - Erro no certificado de laboratório de calibração (1) | 1 |
| Uso indevido da marca institucional utilizada pelo Bureau Acta de Certificação | 1 |
| TOTAL | 4 |

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|----------|
| ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (2) | 2 |
| Selo ruído - Compulsório - Liquidificador (1) | 1 |
| Verificação de desempenho - Compulsório - Aspirador de pó (1) | 1 |
| TOTAL | 4 |

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados voluntariamente sem RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. As reclamações sobre produtos e serviços certificados com RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas diretamente à Dqual.

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

| | |
|---|----|
| Falsos fiscais - São Paulo (1) | 1 |
| Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (5) | 5 |
| Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (vergalhão) (19) - Brinquedo (3) | 22 |
| Produto de certificação compulsória - com selo falso - Brinquedo (2) | 2 |
| Produto de certificação compulsória - sem selo - Aparelho para melhoria da qualidade da água (1) - Luva cirúrgica (1) | 2 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1) | 1 |
| Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5) | 13 |

| | |
|---|-----------|
| - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3) - Instalador de GNV (2) | |
| TOTAL | 46 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|----|
| Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Barras de polímeros revestido com fibra de vidro (1) | 1 |
| Produto com certificação voluntária - Telha cerâmica tipo francesa (1) | 1 |
| Produto de certificação compulsória - Brinquedo (4) - Plugues e tomadas (4) - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos - condutores isolados com (PVC), para tensões de 450/750 V para inst. fixa (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Regulador para GLP (1) | 13 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Refrigerador e assemelhados (1) - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (2) | 5 |
| Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) | 2 |
| Selo (Gráfica Primi) | 2 |
| Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) | 2 |

| | |
|---|-----------|
| Site do INMETRO - Informação incorreta (1) | 1 |
| TOTAL | 27 |

SUGESTÃO

| | |
|---|-----------|
| Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Bateria para celular (1) - Fechaduras e portas (1) - Aparelho de GPS (1) - Lâminas de roçadeira (1) | 4 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Voluntário - Televisores (Stand-by). (1) | 2 |
| Programa de análise de produtos - Diversos (29) | 29 |
| TOTAL | 35 |

CRÍTICA

| | |
|---|-----------|
| Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (19) | 19 |
| TOTAL | 19 |

ELOGIO

| | |
|---|----------|
| Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (1) - Modificação da indicação quantitativa de metro para peso do barbante (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2) | 2 |
| TOTAL | 2 |

OUID - Ouvidoria

ELOGIO

| | |
|---|----------|
| Qualidade no atendimento - OUID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |